

# **PENELITIAN KEBUTUHAN FASILITAS KAPAL PENUMPANG YANG RESPONSIF GENDER DI PELABUHAN BALIKPAPAN**

## ***RESEARCH NEEDS PASSENGER SHIP FACILITIES BY GENDER***

**Tri Kusumaning Utami, Chairunnisa**

Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan

Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat

[\*email: tri.kusumaning@yahoo.com<sup>1\)</sup>\*](mailto:tri.kusumaning@yahoo.com)

Diterima: 3 Oktober 2016, Revisi 1: 24 Oktober 2016, Revisi 2: 10 November 2016, Disetujui: 24 November 2016

### **ABSTRAK**

Penyelenggaraan angkutan laut penumpang oleh PT PELNI dengan meninjau adanya perbedaan kebutuhan pengguna jasa transportasi pada penggunaan ruang aktivitas, dimana penumpang perempuan dan laki-laki memiliki kebutuhan yang berbeda, perilaku perjalanan yang berbeda, dan berbagai tingkat akses maka perlu dilakukan analisis lebih jauh terkait kondisi penyelenggaraan penumpang pada saat ini melalui pendekatan analisis kebutuhan gender. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan pelayanan angkutan laut penumpang, khususnya fasilitas-fasilitas pada kapal penumpang yang dapat dikelompokkan berdasarkan responsif gender, sehingga kegiatan ini diharapkan dapat menjadikan rekomendasi dalam rangka meningkatkan pelayanan angkutan laut khususnya kapal penumpang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan kualitatif. Instrumen penelitian kuantitatif adalah kuesioner, sedangkan instrumen penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam, dan observasi. Analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan CSI, sedangkan analisis data kualitatif dengan menginterpretasikan hasil data. Permasalahan pemenuhan fasilitas berdasarkan kebutuhan gender terutama terjadi pada saat kapal mengangkut penumpang dalam kondisi padat penumpang (melebihi kapasitas), karena 4 indikator (keselamatan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan) tidak sesuai harapan dan standar pelayanan minimum untuk 5 fasilitas kapal yakni akomodasi, keselamatan, medis dan sanitari, ruang publik, dan komunikasi.

**Kata kunci :** fasilitas, kapal penumpang, gender

### ***ABSTRACT***

*Implementation of sea transport of passengers by PT. Pelni by reviewing the differences in the needs of users of transport services on the use of space activity, where passengers of women and men have different needs, travel behavior is different, and different levels of access it is necessary to further analysis regarding the condition of the organization passengers at this time through a needs analysis approach to gender. The research was conducted in order to improve the comfort and safety of passenger sea transport services, particularly the facilities on passenger ships that can be sorted by gender responsive, so this activity is expected to make recommendations in order to improve marine transportation service particularly passenger ships. The method used is quantitative and qualitative methods. Quantitative research instrument was a questionnaire, while the instrument of qualitative research is in-depth interviews, and observation. Quantitative data analysis using CSI , while the qualitative data analysis to interpret the results of data. Problems fulfillment of the facility based on the needs of gender particularly the case when the ship carrying passengers in solid condition passengers ( beyond capacity ) , for 4 indicators ( safety , comfort , security , and convenience ) not according to expectations and minimum service standards for five ships namely accommodation facilities, safety , medical and sanitary , public space , and communication.*

**Keywords:** facilities, passenger ship, gender

## PENDAHULUAN

Transportasi laut memegang peranan yang sangat penting di negara kepulauan, seperti halnya di Indonesia yang wilayahnya merupakan kepulauan. Terkait dengan transportasi laut, terdapat tiga aspek yang saling terkait satu sama lain, yaitu lalu lintas dan sarana angkutan laut, kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran.

Merujuk UU Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, dalam ketentuan umum dinyatakan bahwa keselamatan dan keamanan pelayaran adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dan keamanan yang menyangkut angkutan di perairan, kepelabuhanan, dan lingkungan maritim. Oleh karena itu semua pihak yang berkaitan dengan kegiatan pelayaran harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Saat ini Kementerian Perhubungan akan melakukan perubahan dalam pembangunan sarana dan prasarana transportasi yang mengarah pada responsif gender, dan salah satu yang tengah berjalan adalah perubahan bentuk toilet bagi perempuan dan laki-laki. Perubahan tersebut merupakan respon pemerintah setelah mendengar banyaknya keluhan dan usulan untuk memenuhi kebutuhan ketersediaan sarana dan prasarana di seluruh moda transportasi yang responsif gender, bagi perempuan, laki-laki, dan anak-anak, serta mereka yang termarginalkan seperti penyandang disabilitas, ibu hamil, ibu menyusui dan para manula.

Bertolak dari latar belakang dimana masih terdapat banyak keluhan yang berupa kurang maksimalnya terhadap pelayanan terkait fasilitas kapal penumpang yang mengakomodir kebutuhan gender, maka fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah seberapa tingkat kepentingan kebutuhan fasilitas kapal penumpang berdasarkan gender.

Maksud dari kegiatan ini adalah : Untuk mengetahui karakteristik penumpang kapal laut berdasarkan gender dan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang kapal terhadap fasilitas yang dirasakan saat ini berdasarkan gender. Sedangkan tujuan adalah menyusun konsep dalam rangka pemenuhan kebutuhan fasilitas kapal penumpang berdasarkan gender yang mengacu pada kemudahan, kenyamanan, keselamatan dan keamanan. Ruang lingkup untuk mendukung kegiatan penelitian ini meliputi:

1. Evaluasi terhadap fasilitas kapal penumpang yang telah diklasifikasikan berdasarkan gender;
2. Analisis dan evaluasi terhadap kualitas dan harapan fasilitas kapal penumpang yang telah diklasifikasikan berdasarkan gender;
3. Jumlah, karakteristik, perbandingan penumpang kapal berdasarkan gender;
4. Kebutuhan penumpang kapal berdasarkan gender dengan fokus kemudahan, kenyamanan, keselamatan dan keamanan.
5. Kebutuhan penumpang kapal yang meliputi ruang akomodasi, ruang publik, fasilitas medis dan sanitasi, fasilitas komunikasi dan fasilitas keselamatan jiwa.
6. Identifikasi dan inventarisasi peraturan terkait dengan kebutuhan fasilitas kapal penumpang;
7. Identifikasi dan inventarisasi hasil penelitian terdahulu terkait dengan kebutuhan fasilitas kapal penumpang;
8. Identifikasi dan Inventarisasi kondisi fasilitas yang tersedia pada kapal penumpang;
9. Rekomendasi dan Kesimpulan

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Konsep Gender Transportasi

#### Definisi Gender

UNESCO (1995) mendefinisikan istilah “Gender” merujuk pada perbedaan sosial dan hubungan antara laki-laki dan perempuan yang dipelajari, sangat bervariasi di antara masyarakat dan budaya, dan berubah seiring waktu. Istilah gender tidak menggantikan seks istilah yang merujuk secara eksklusif untuk perbedaan biologis antara pria dan wanita. Sebagai contoh, data statistik dipecah menurut jenis kelamin. Gender istilah digunakan untuk menganalisis peran, tanggung jawab, kendala, peluang dan kebutuhan perempuan dan laki-laki dalam semua bidang yang dalam konteks sosial tertentu. Peran gender perilaku dalam suatu masyarakat tertentu, masyarakat atau kelompok sosial lainnya yang dipelajari. Gender merupakan kondisi kegiatan, tugas dan tanggung jawab yang dianggap sebagai laki-laki atau perempuan. Peran gender dipengaruhi oleh usia, kelas, ras, etnis dan agama, dan dengan lingkungan geografis, ekonomi, dan politik.

Oakley (1972;1981;1985) mendefinisikan gender adalah *behavioral differences* antara laki-laki dan perempuan secara *social constructed*, yakni perbedaan yang bukan kodrat atau bukan ciptaan Tuhan, melainkan diciptakan oleh baik kaum laki-laki maupun perempuan melalui proses sosial budaya yang panjang. Oakley mengemukakan perbedaan antara “sex” dan “gender” yaitu “sex” mengacu kategori biologis laki-laki dan perempuan sedangkan “gender” mengacu dengan budaya yaitu maskulin dan feminin. Sedangkan menurut Caplan (1987) gender didefinisikan perbedaan perilaku antara laki-laki dan perempuan selain dari struktur biologis, sebagian besar justru terbentuk melalui proses *social* dan *cultural*.

Instruksi Presiden RI No. 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional Tanggal 19 Desember 2000. Dalam pedoman Instruksi Presiden tersebut diatur definisi berikut:

1. Gender adalah konsep yang mengacu pada peran-peran dan tanggung jawab laki-laki dan perempuan yang terjadi akibat dari dan dapat berubah oleh keadaan sosial dan budaya masyarakat.
2. Kesetaraan gender adalah kesamaan kondisi bagi laki-laki dan perempuan untuk memperoleh kesempatan dan hak-haknya sebagai manusia agar mampu berperanan berpartisipasi dalam kegiatan politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan dan keamanan nasional, dan kesamaan dalam menikmati hasil pembangunan tersebut.
3. Keadilan gender adalah suatu proses untuk menjadi adil terhadap laki-laki dan perempuan.
4. Analisa gender adalah proses yang dibangun secara sistematis untuk mengidentifikasi dan memahami pembagian kerja/ peran laki-laki dan perempuan, akses control terhadap sumber-sumber daya pembangunan, partisipasi dalam proses pembangunan dan manfaat yang mereka nikmati, pola hubungan antara laki-laki dan perempuan yang timpang, yang di dalam pelaksanaannya memperhatikan faktor-faktor lainnya seperti kelas sosial, ras, dan suku bangsa.

## Konsep Gender

Berdasarkan ILO (2000) terdapat beberapa konsep

gender sebagai berikut:

1. Kesetaraan gender (*Gender Equality*) memungkinkan perempuan dan laki-laki menikmati yang sama dari hak asasi manusia, barang senilai sosial, peluang, sumber daya, dan manfaat dari hasil pembangunan. Kesetaraan gender, kesetaraan antara laki-laki dan perempuan, memerlukan konsep bahwa semua manusia, baik pria maupun wanita, bebas untuk mengembangkan kemampuan pribadi mereka dan membuat pilihan tanpa batasan yang ditetapkan oleh stereotip, peran gender yang kaku dan prasangka. Kualitas jender berarti bahwa perilaku yang berbeda, aspirasi dan kebutuhan perempuan dan laki-laki dianggap, dihargai dan disukai sama. Ini tidak berarti bahwa perempuan dan laki-laki harus menjadi sama, tetapi bahwa hak-hak mereka, tanggung jawab dan kesempatan tidak akan tergantung pada apakah mereka dilahirkan laki-laki atau perempuan.
2. Kesetaraan gender (*Gender Equity*) adalah proses yang adil bagi perempuan dan laki-laki. Untuk menjamin keadilan, langkah-langkah, seperti affirmative action, harus tersedia untuk mengkompensasi kerugian historis dan sosial yang mencegah perempuan dan laki-laki dari operasi pada tingkat lapangan bermain. Strategi kesetaraan gender digunakan untuk akhirnya mencapai kesetaraan gender. Ekuitas adalah cara; kesetaraan hasilnya.
3. Kesetaraan gender berarti keadilan pengobatan berarti keadilan pengobatan bagi perempuan dan laki-laki, sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Ini mungkin termasuk perlakuan yang sama atau perlakuan yang berbeda tetapi yang dianggap setara dalam hal hak, manfaat, kewajiban dan kesempatan.
4. Pengarusutamaan gender (*Gender Mainstreaming*) adalah proses menilai implikasi bagi perempuan dan laki-laki dari tindakan yang direncanakan, termasuk undang-undang, kebijakan atau program, di semua bidang dan pada semua tingkatan. Ini adalah strategi untuk membuat perempuan serta kekhawatiran laki-laki dan mengalami dimensi integral dari desain, implementasi, monitoring dan evaluasi kebijakan dan program di semua bidang *political*, ekonomi dan sosial sehingga perempuan dan laki-laki mendapatkan

manfaat yang sama dan ketidaksetaraan tidak diabaikan. Ada juga aspek pengembangan kapasitas yang signifikan yang terlibat

5. Dalam jenis kelamin streaming yang utama sebagai proses ini memerlukan transformasi prosedur kelembagaan serta budaya organisasi.
6. Integrasi gender (*Gender Integration*) berarti dengan mempertimbangkan baik perbedaan dan ketidaksetaraan antara perempuan dan laki-laki dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Peran perempuan dan laki-laki dan kekuatan relatif mereka mempengaruhi siapa melakukan apa dalam menjalankan suatu kegiatan, dan siapa yang diuntungkan. Dengan mempertimbangkan ketidaksetaraan dan merancang program untuk mengurangi mereka harus memberikan kontribusi tidak hanya untuk progrms pembangunan yang lebih efektif, tetapi juga untuk parutan sosial ekuitas/ kesetaraan. Pengalaman menunjukkan bahwa perubahan yang berkelanjutan tidak diwujudkan melalui kegiatan difokuskan di kedua perempuan atau laki-laki saja.

## Gender dan Transportasi

Menyadari masih adanya perbedaan peran, kondisi dan status laki-laki dan perempuan dalam masyarakat, sebagaimana terjadi di banyak negara di dunia, Pemerintah RI berupaya keras untuk menghilangkan atau paling tidak mengurangi perbedaan tersebut. Upaya untuk mewujudkan keadilan dan kesetaraan antara laki-laki dan perempuan, telah ditempuh melalui dua pendekatan penting yang didukung dengan peraturan perundang-undangan, yaitu *affirmative actions* dan pengarusutamaan gender.

### 1. *Affirmative actions*

Merupakan suatu kebijakan atau program sebagai langkah perbaikan untuk mengejar ketertinggalan karena adanya diskriminasi yang sudah berjalan lama, melalui tindakan nyata untuk menjamin adanya kesempatan yang sama, misalnya di bidang pendidikan, ketenagakerjaan dan politik. Kebijakan atau program semacam ini bertujuan tidak hanya untuk menghilangkan diskriminasi saat ini tetapi juga untuk menghilangkan dampak adanya diskriminasi masa lalu. Hal yang mendasari *affirmative actions* adalah

hak azasi manusia yang pada intinya bahwa seseorang, baik laki-laki maupun perempuan, yang mempunyai kemampuan sama harus mempunyai kesempatan yang sama untuk mengembangkan dirinya.

### 2. Pengarusutamaan gender

Dalam Perpres Nomor 5 Tahun 2010 tentang RPJMN tahun 2010-2014, pengarusutamaan gender (PUG) menjadi salah satu strategi pembangunan selain pembangunan berkelanjutan dan tata-kelola pemerintahan yang baik. Hal ini ditempuh untuk lebih mengefektifkan pelaksanaan PUG yang diamanatkan dalam Inpres No 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional yang belum berjalan seperti yang diharapkan. Dengan Inpres ini diinstruksikan kepada seluruh jajaran pemerintahan baik di pusat maupun daerah agar mengintegrasikan kondisi, aspirasi dan kebutuhan laki-laki dan perempuan dalam setiap tahapan manajemen instansinya (KPPPA, 2002).

Kunieda (2007) Peran gender dalam proyek-proyek transportasi perkotaan memiliki manfaat sebagai berikut:

Dalam meningkatkan tingkat ekonomi pengembalian investasi di bidang infrastruktur dan meningkatkan profitabilitas sistem transportasi massal;

1. Memenuhi permintaan jasa transportasi melalui pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan yang berbeda, preferensi dan kendala pengguna akhir, baik perempuan dan laki-laki;
2. Menurunkan biaya transaksi dengan mengoptimalkan sistem transportasi untuk semua pengguna;
3. Meningkatkan akses terhadap pekerjaan, pendidikan, dan layanan yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas;
4. Hal ini memungkinkan perempuan untuk lebih memenuhi kebutuhan rumah tangga, yang mereka memiliki tanggung jawab utama dan akhirnya memperkuat unit ekonomi dasar (rumah tangga).

## Standar Pelayanan Angkutan Laut

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan 37

Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Angkutan Laut pada pasal 5 yaitu terkait Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di atas kapal dijelaskan

bahwa penyelenggara angkutan laut wajib menyediakan hal-hal sebagai berikut:

**Tabel 1** : Standar Pelayanan Angkutan Laut

| NO | JENIS PELAYANAN  | URAIAN  | INDIKATOR                     | TOLOK UKUR   |
|----|--|---|-------------------------------|--|
| 1  | Keselamatan  |   |                               |  |
|    | a. Informasi dan fasilitas keselamatan                 | Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)  | Ketersediaan                  | Tersedia informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain:<br>1) Alat pemadam kebakaran<br>2) Petunjuk jalur evakuasi<br>3) Jaket keselamatan (life jacket) sesuai dengan kapasitas penumpang<br>4) Sekoci sesuai dengan kapasitas penumpang. |
|    | b. Informasi dan fasilitas kesehatan                   | Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat   | Ketersediaan                  | Tersedia informasi dan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) yang mudah terlihat dan terjangkau.   |
| 2. | Keamanan   |   |                               |  |
|    | a. Fasilitas keamanan                                  | Peralatan pencegah tindakan criminal  | Ketersediaan                  | Tersedia CCTV  |
|    | b. Petugas keamanan                                    | Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kermanan bagi pengguna jasa  | 1) Ketersediaan<br>2) Kondisi | Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat   |
|    | c. Informasi gangguan keamanan                         | Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/ atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat Memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan kapal | 1) Jumlah<br>2) Kondisi       | Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca   |
|    | d. Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal | Memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan kapal   | Waktu                         | Keterlambatan maksimal 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan  |
| 3  | Kehandalan   |   |                               |  |
|    | a. Kapasitas angkut                                    | Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut  | Jumlah penumpang              | Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut   |
|    | b. Lampu penerangan                                    | Berfungsi sebagai sumber cahaya didalam kapal untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa   | Intensitas cahaya             | 200 s/d 300 lux  |



| NO | JENIS PELAYANAN                         | URAIAN   | INDIKATOR                     | TOLOK UKUR   |
|----|---|--|-------------------------------|--|
|    | c. Fasilitas pengatur suhu              | Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (air conditioner), kipas angin (fan) dan/atau ventilasi udara     | Suhu                          | Suhu dalam ruang maksimal 27 <sup>o</sup> c  |
|    | d. Fasilitas kebersihan                 | Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah  | 1) Jumlah<br>2) Kondisi       | 1) Tersedia 1 (satu) unit tempat sampah non organic untuk setiap 25 orang.<br>2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kapal.                            |
|    | e. Tingkat kebisingan                   | Tingkat gangguan suara baik yang disebabkan oleh mesin maupun faktor eksternal   | Intensitas suara              | Maksimal 85 dB   |
|    | f. Ruang ibadah                         | Fasilitas untuk melakukan ibadah   | 1) Ketersediaan<br>2) Kondisi | 1) Tersedia ruang ibadah.<br>2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam ruang ibadah   |
|    | e.Tingkat kebisingan                    | Tingkat gangguan suara baik yang disebabkan oleh   | Intensitas suara              | Maksimal 85 dB   |
|    | g. Toilet                               | Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum  | Ketersediaan                  | 1) Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria.<br>2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet. |
|    | h. Kafetaria                            | Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum  | Ketersediaan                  | Harus tersedia   |
|    | i. Informasi larangan merokok           | Papan informasi larangan merokok diatas kapal  | 2) Bentuk                     | 1) Harus tersedia<br>2) Mudah terbaca dan terlihat   |
| 4  | Kenyamanan                              |  |                               |  |
|    | a. Tempat tidur prioritas untuk difabel | Tempat tidur di kapal diperuntukkan untuk difabel (penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil) | Ketersediaan                  | Tersedia   |
|    | b. Kursi roda                           | Prasarana di kapal yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda.                                  | Ketersediaan                  | Tersedia   |

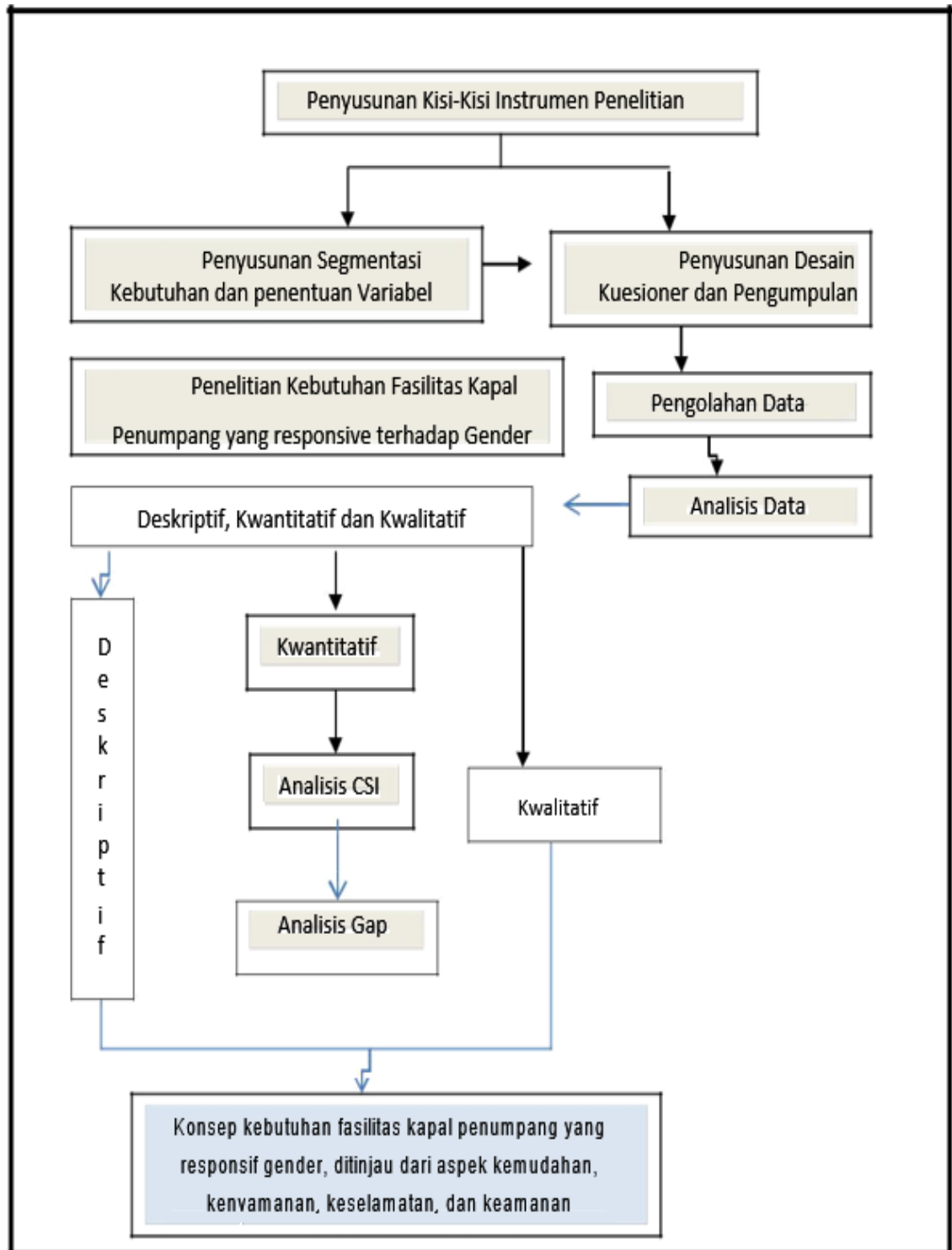
Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Angkutan Laut

## METODOLOGI

### A. Alur Pikir Penelitian

Proses penyelesaian masalah, diawali dari identifikasi kinerja pelayanan terhadap fasilitas kapal penumpang dengan melakukan

pengamatan di obyek penelitian dan hasil tinjauan pustaka. Obyek penelitian mengarah ke fasilitas kapal penumpang yang responsif terhadap gender. Proses penyelesaian masalah dapat digambarkan dalam alur pikir di bawah ini.

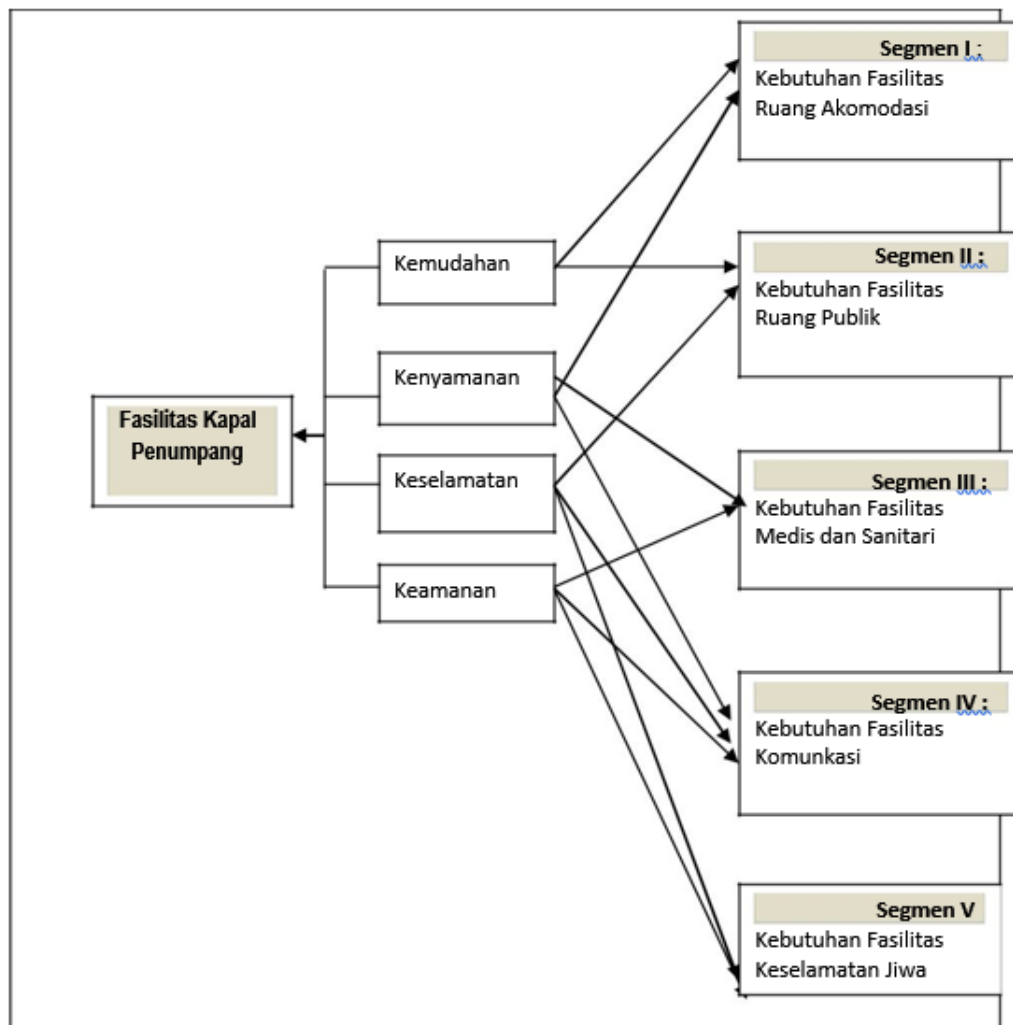


**Gambar 1.** Alur Pikir Penelitian Kebutuhan Fasilitas Kapal Penumpang yang Responsif Gender

## Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian Kebutuhan Fasilitas Kapal Penumpang yang Responsif

Gender dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2 : Kerangka pemikiran dalam penelitian

Gambar 3-4 : Kerangka Pemikiran

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum memasuki tahapan analisis dan pembahasan, sebelumnya akan dibahas hal-hal yang bersifat umum dan harapan pelanggan serta standar pelayanan minimum PT Pelni/ Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di atas Kapal.

### A. Umum

Sejak tanggal 1 April 2015, guna menampung lebih banyak penumpang, PT Pelni mengubah kelas 1 dan kelas 2 menjadi kelas ekonomi, karena kebutuhan masyarakat lebih banyak di kelas ekonomi.

Kapal yang disurvei pada saat survey di lokasi pelabuhan di Balikpapan yaitu kapal KM. Lambelu, KM. Bukit Siguntang dan KM. Dharma Ferry. Pada saat penelitian ini dilakukan, pada tanggal 14 Agustus 2015 telah diundangkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 119 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. Peraturan Menteri Perhubungan PM 37 Tahun 2015 dan PM 119 Tahun 2015 inilah yang dijadikan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk perusahaan pelayaran, seperti



PT. Pelni dan terminal pelabuhan PT. Pelindo di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Perubahan pada PM. 119 Tahun 2015 terutama pada Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di terminal yang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh operator terminal penumpang (PT. Pelindo), yang meliputi:

1. pelayanan keselamatan;
2. pelayanan keamanan dan ketertiban;
3. pelayanan kehandalan/keteraturan;
4. pelayanan kenyamanan;
5. pelayanan kemudahan; dan
6. pelayanan kesetaraan.

Adapun rincian kewajiban operator terminal penumpang tersebut adalah:

1. Pelayanan keselamatan di terminal meliputi:
  - a. informasi dan fasilitas keselamatan; dan
  - b. informasi dan fasilitas kesehatan.
2. Pelayanan keamanan dan ketertiban di terminal meliputi:
  - a. Fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar/ penjemput;
  - b. naik turun penumpang dari dan ke kapal;
  - c. pos dan petugas keamanan;
  - d. informasi gangguan keamanan; dan
  - e. peralatan dan pendukung keamanan.
3. Pelayanan kehandalan; keteraturan di terminal meliputi:
  - a. kemudahan untuk mendapatkan tiket; dan
  - b. informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.
4. Pelayanan kenyamanan di terminal meliputi:
  - a. ruang tunggu;
  - b. gate/ koridor boarding;
  - c. garbarata;
  - d. toilet;
  - e. tempat ibadah;
  - f. lampu penerangan;
  - g. fasilitas kebersihan;
  - h. fasilitas pengatur suhu;
  - i. ruang pelayanan kesehatan; dan
  - j. area merokok.

5. Pelayanan kemudahan di terminal meliputi:
  - a. informasi pelayanan;
  - b. informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal;
  - c. informasi gangguan perjalanan kapal;
  - d. informasi angkutan lanjutan;
  - e. fasilitas layanan penumpang;
  - f. fasilitas kemudahan naik/ turun penumpang;
  - g. tempat parkir; dan
  - h. pelayanan bagasi penumpang.
6. Pelayanan kesetaraan di terminal meliputi:
  - a. fasilitas penyandang difable; dan
  - b. ruang ibu menyusui.

Untuk Standar Pelayanan Minimum (SPM) Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Atas Kapal, tetap menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. Sama halnya dengan SPM pelayanan penumpang di terminal, SPM pelayanan penumpang angkutan laut tersebut mencakup:

1. pelayanan keselamatan;
2. pelayanan keamanan;
3. pelayanan kehandalan;
4. pelayanan kenyamanan;
5. pelayanan kemudahan; dan
6. pelayanan kesetaraan.

## **B. Harapan Pelanggan Dan Standar Pelayanan Minimum PT. Pelni**

Berdasarkan hasil wawancara, umumnya penumpang berharap memperoleh fasilitas secara optimum dan pelayanan “sangat baik”, yang apabila dikuantifikasikan dikisaran nilai 4 s.d. 5. Hal ini berlaku untuk seluruh fasilitas, mencakup fasilitas: Akomodasi, Ruang Publik, Medis & Sanitari, komunikasi, serta fasilitas keselamatan, baik ditinjau dari aspek : kemudahan, kenyamanan, keselamatan, maupun keamanan. Pada dasarnya PT. Pelni mempunyai Standar Pelayanan Minimum (SPM) untuk seluruh pelayanan dan fasilitas dengan “sangat baik”, terutama untuk aspek keselamatan dan keamanan. Apabila SPM fasilitas kapal tersebut dikuantifikasikan dan digeneralisasikan untuk keseluruhan aspek, dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.** Nilai Harapan Penumpang dan Standar Pelayanan Minimal (SPM)

| No        | Fasilitas              | Harapan | SPM  | Rerata | Sebutan     |
|-----------|------------------------|---------|------|--------|-------------|
| 1         | Ruang Akomodasi        | 4,50    | 4,00 | 4,00   | Baik        |
| 2         | Ruang Publik           | 4,50    | 4,00 | 4,00   | Baik        |
| 3         | Medis dan Sanitari     | 4,50    | 4,30 | 4,30   | Sangat Baik |
| 4         | Komunikasi             | 4,00    | 3,50 | 3,50   | Baik        |
| 5         | Keselamatan & Keamanan | 5,00    | 4,80 | 4,80   | Sangat Baik |
| Rata-rata |                        | 4,50    | 4,10 | 4,10   | Sangat Baik |

Sumber : Data diolah

Demikian pula dengan harapan terhadap keempat aspek: Kemudahan, Kenyamanan,

Keselamatan, dan Keamanan, apabila dikuantifikasikan dapat dibuat tabel 3.

**Tabel 3.** Nilai Harapan Keempat Aspek

| No        | Aspek       | Harapan | SPM  | Rerata | Sebutan     |
|-----------|-------------|---------|------|--------|-------------|
| 1         | Kemudahan   | 4,50    | 4,30 | 4,30   | Baik        |
| 2         | Kenyamanan  | 4,50    | 4,30 | 4,30   | Baik        |
| 3         | Keselamatan | 5,00    | 4,55 | 4,60   | Sangat Baik |
| 4         | Keamanan    | 5,00    | 4,55 | 4,60   | Baik        |
| Rata-rata |             | 4,80    | 4,43 | 4,40   | Sangat Baik |

Sumber : Data diolah

Rerata kedua tabel harapan di atas akan dipergunakan sebagai dasar analisis perbandingan antara ekspektasi dan persepsi penumpang kapal, kemudian dilihat gap atau kesenjangan yang nantinya dapat digambarkan pada diagram kartesius untuk melihat fasilitas atau aspek manakah yang perlu dicermati dan menjadi prioritas perbaikan.

### C. Hasil Pengumpulan Data

Berdasarkan hasil survey dan wawancara kepada beberapa jumlah penumpang kapal di pelabuhan Balikpapan diperoleh nilai sebagai berikut :

#### 1. Aspek Kemudahan

Secara umum aspek kemudahan (*accessibility*) dinilai baik oleh para penumpang (3,42). Dari aspek kemudahan yang mendapat nilai tertinggi adalah fasilitas keselamatan (4,79) dan yang terendah adalah aspek komunikasi (1,00). Dari perspektif Aspek Kemudahan, aspek akomodasi, aspek ruang publik dan aspek medis sanitari sudah berada di atas rerata. Rerata persepsi fasilitas dari aspek kemudahan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) terdapat kesenjangan sebesar -16,8 % atau dapat dikatakan tingkat kesesuaian dengan SPM sebesar 83%.

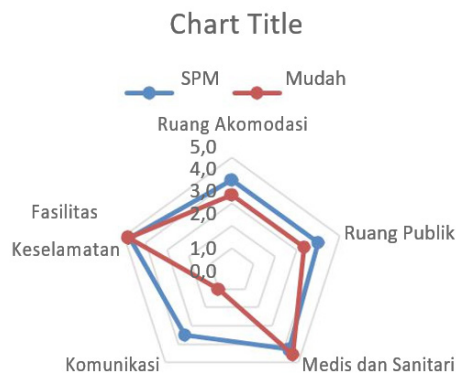
**Tabel 4.** Rerata Opini Responden Aspek Kemudahan

| No        | Kebutuhan              | SPM  | Mudah | GAP   | %      |
|-----------|------------------------|------|-------|-------|--------|
| 1         | Ruang Akomodasi        | 4,0  | 3,37  | -0,63 | -15,8% |
| 2         | Ruang Publik           | 4,0  | 3,37  | -0,63 | -15,8% |
| 3         | Medis dan Sanitari     | 4,3  | 4,57  | 0,27  | 6,3%   |
| 4         | Komunikasi             | 3,5  | 1,00  | -0,25 | -71,4% |
| 5         | Keselamatan & Keamanan | 4,8  | 4,79  | 0,04  | 0,8%   |
| Rata-rata |                        | 4,50 | 4,10  | -0,69 | -16,8% |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil pengolahan data pada aspek kemudahan terdapat Gap antara hasil survey dengan SPM. Hasil responden menunjukkan ruang

medis , sanitari dan fasilitas keselamatan sudah sesuai dengan SPM. Gap nya dapat ditunjukkan pada gambar dibawah ini.



Sumber : Data diolah

**Gambar 3.** Aspek Kemudahan

## 2. Aspek Kenyamanan

Aspek kenyamanan sudah dinilai baik oleh responden (3,31) dengan nilai tertinggi fasilitas keselamatan (4,87) dan terendah pada aspek komunikasi (1,00). Aspek ruang publik masih dinilai di bawah rata-rata. Dari perspektif Aspek Kenyamanan, aspek akomodasi, aspek ruang publik dan aspek komunikasi berada di bawah rerata. Rerata persepsi fasilitas dari aspek

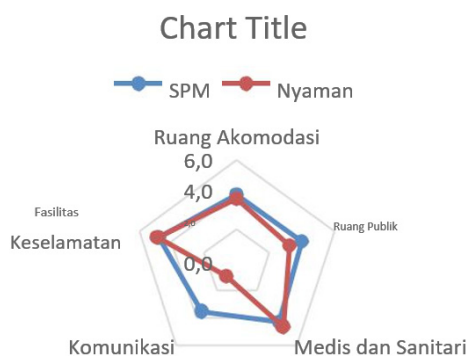
Kenyamanan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) terdapat kesenjangan sebesar -19.4% atau dapat dikatakan tingkat kesesuaian dengan SPM sebesar 81%.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada aspek kemudahan terdapat Gap antara hasil survey dengan SPM. Hasil responden menunjukkan ruang medis dan sanitari dan fasilitas keselamatan sudah sesuai dengan SPM. Gap nya dapat ditunjukkan pada gambar 4.

**Tabel 5.** Rerata Opini Responden Aspek Kenyamanan

| No        | Kebutuhan             | SPM | Nyaman | GAP   | %      |
|-----------|-----------------------|-----|--------|-------|--------|
| 1         | Ruang Akomodasi       | 4,0 | 2,82   | -1,18 | -29,5% |
| 2         | Ruang Publik          | 4,0 | 3,25   | -0,75 | -18,8% |
| 3         | Medis dan Sanitari    | 4,3 | 4,63   | 0,33  | 7,7%   |
| 4         | Komunikasi            | 3,5 | 1,00   | -2,50 | -71,4% |
| 5         | Fasilitas Keselamatan | 4,8 | 4,87   | 0,12  | 2,5%   |
| Rata-rata |                       | 4,1 | 3,31   | -0,80 | -19,4% |

Sumber : Data diolah



Sumber : Data diolah

**Gambar 4.** Aspek Kenyamanan

### 3. Aspek Keselamatan

Aspek keselamatan dinilai baik oleh para penumpang (3,42), Fasilitas keselamatan dari aspek keselamatan dinilai yang tertinggi yaitu 4,73, karena kapal telah dilengkapi dengan peralatan yang sudah sesuai standar internasional. Fasilitas komunikasi untuk penumpang adalah yang terendah dari aspek keselamatan. Ruang Akomodasi dan Komunikasi dinilai responden masih di bawah rata-rata. Rerata persepsi fasilitas dari aspek

keselamatan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) terdapat kesenjangan sebesar -16,7 % atau dapat dikatakan tingkat kesesuaian dengan SPM sebesar 83%.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada aspek keselamatan terdapat Gap antara hasil survey dengan SPM. Hasil responden menunjukkan ruang medis dan sanitari sudah sesuai dengan SPM. Gap nya dapat ditunjukkan pada gambar 5.

**Tabel 6.** Rerata Opini Responden Aspek Keselamatan

| No        | Kebutuhan             | SPM | Selamat | GAP   | %      |
|-----------|-----------------------|-----|---------|-------|--------|
| 1         | Ruang Akomodasi       | 4,0 | 3,03    | -0,97 | -24,3% |
| 2         | Ruang Publik          | 4,0 | 3,79    | -0,21 | -5,2%  |
| 3         | Medis dan Sanitari    | 4,3 | 4,57    | 0,27  | 6,2%   |
| 4         | Komunikasi            | 3,5 | 1,00    | -2,50 | -71,4% |
| 5         | Fasilitas Keselamatan | 4,8 | 4,73    | 0,02  | -0,5%  |
| Rata-rata |                       | 4,1 | 3,42    | -0,69 | -16,7% |

Sumber : Data diolah



Sumber : Data diolah

**Gambar 5.** Aspek Keselamatan

### 3. Aspek Keamanan

Keamanan (2,92) dinilai cukup baik oleh para penumpang, fasilitas keselamatan dari aspek keamanan dinilai yang tertinggi, karena kapal telah dilengkapi dengan peralatan yang sudah sesuai standar internasional dan kamera pemantau CCTV, sementara fasilitas komunikasi dinilai paling rendah oleh penumpang. Dari perspektif Aspek Keamanan, aspek ruang publik dan aspek komunikasi masih

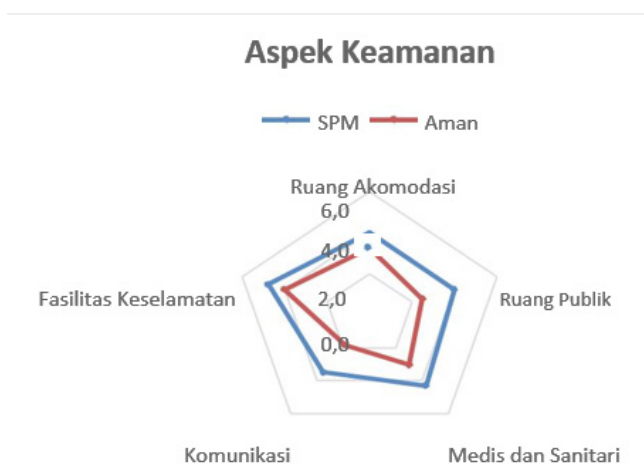
di bawah rerata. Rerata persepsi fasilitas dari aspek keamanan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) terdapat kesenjangan sebesar -28,9 % atau dapat dikatakan tingkat kesesuaian dengan SPM sebesar 71 %.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada aspek keamanan terdapat Gap antara hasil survey dengan SPM. Hasil responden menunjukkan keseluruhan fasilitas masih di bawah SPM. Gap nya dapat ditunjukkan pada gambar 6.

**Tabel 7.** Rerata Opini Responden Aspek Keamanan

| No        | Kebutuhan             | SPM | Aman | GAP   | %      |
|-----------|-----------------------|-----|------|-------|--------|
| 1         | Ruang Akomodasi       | 4,0 | 3,25 | -0,75 | -18,8% |
| 2         | Ruang Publik          | 4,0 | 2,50 | -1,50 | -37,5% |
| 3         | Medis dan Sanitari    | 4,3 | 3,05 | -1,25 | -29,1% |
| 4         | Komunikasi            | 3,5 | 1,85 | -1,65 | -47,1% |
| 5         | Fasilitas Keselamatan | 4,8 | 3,97 | -0,78 | -16,4% |
| Rata-rata |                       | 4,1 | 2,92 | -1,19 | -28,9% |

Sumber : Data diolah



Sumber : Data diolah

**Gambar 6.** Aspek Keamanan

#### 4. Rerata Pelabuhan Balikpapan

Rerata terhadap keempat aspek penilaian dan kebutuhan fasilitas kapal penumpang di Pelabuhan Balikpapan sudah baik (3,27). Fasilitas keselamatan mendapatkan penilaian

tertinggi (4,59) dan Fasilitas komunikasi mendapatkan penilaian terendah (1,21). Persepsi terhadap Aspek Keselamatan, Kemudahan dan kenyamanan dinilai di atas rerata, sedangkan persepsi terhadap aspek keamanan di bawah rerata.

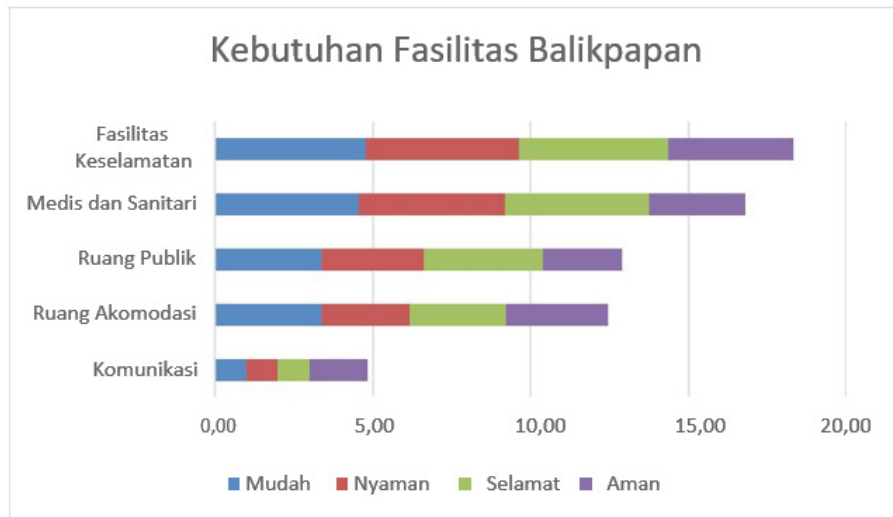
**Tabel 8.** Rerata Opini Responden Kapal Penumpang di Pelabuhan Balikpapan

| No     | Kebutuhan             | Mudah | Nyaman | Selamat | Aman | Rerata |
|--------|-----------------------|-------|--------|---------|------|--------|
| 1.     | Ruang Akomodasi       | 3,37  | 2,82   | 3,03    | 3,25 | 3,12   |
| 2.     | Ruang Publik          | 3,37  | 3,25   | 3,79    | 2,50 | 3,23   |
| 3.     | Medis dan Sanitari    | 4,57  | 4,63   | 4,57    | 3,05 | 4,20   |
| 4.     | Komunikasi            | 1,00  | 1,00   | 1,00    | 1,85 | 1,21   |
| 5.     | Fasilitas Keselamatan | 4,79  | 4,87   | 4,73    | 3,97 | 4,59   |
| Rerata |                       | 3,42  | 3,31   | 3,42    | 2,92 | 3,27   |

Sumber : Data diolah

Berikut adalah diagram yang menunjukkan kondisi fasilitas kapal penumpang pada masing-masing aspek berdasarkan hasil survey di pelabuhan Balikpapan, dapat dilihat pada gambar 7.

Sedangkan untuk melihat Gap secara keseluruhan untuk fasilitas berdasarkan hasil survey di pelabuhan Balikpapan dapat dilihat pada tabel 9.



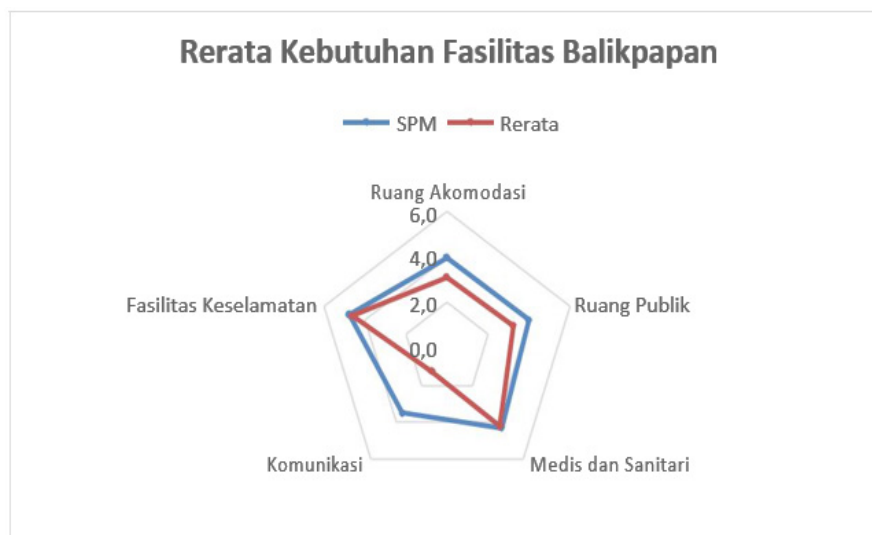
Sumber : Data diolah

**Gambar 7.** Diagram Batang Kebutuhan Fasilitas Kapal Penumpang di Pelabuhan Balikpapan

**Tabel 9.** Rerata Kebutuhan Fasilitas Kapal Penumpang di Pelabuhan Balikpapan

| No     | Kebutuhan             | Rerata | SPM | Gap   | %      |
|--------|-----------------------|--------|-----|-------|--------|
| 1      | Ruang Akomodasi       | 3,12   | 4,0 | -0,88 | -22,1% |
| 2      | Ruang Publik          | 3,23   | 4,0 | -0,77 | -19,3% |
| 3      | Medis dan Sanitari    | 4,20   | 4,3 | -0,10 | -2,2%  |
| 4      | Komunikasi            | 1,21   | 3,5 | -2,29 | -65,4% |
| 5      | Fasilitas Keselamatan | 4,59   | 4,8 | -0,16 | -3,4%  |
| Rerata |                       | 3,27   | 4,1 | -0,84 | -20,4% |

Sumber : Data diolah



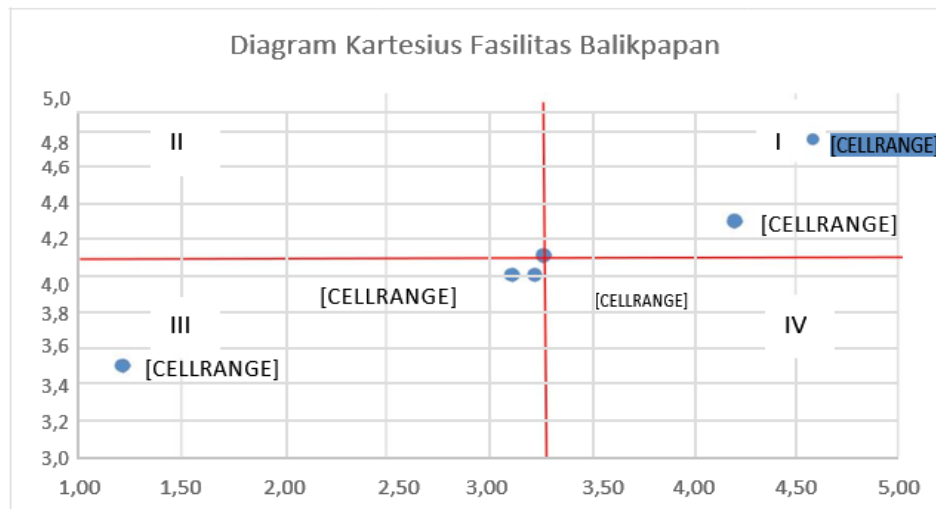
Sumber : Data diolah

**Gambar 8.** Rerata Kebutuhan Fasilitas Kapal Penumpang di Pelabuhan Balikpapan



Apabila dipetakan dalam diagram Kartesius, Fasilitas Keselamatan dan Ruang Medis dan Sanitari terletak pada kuadran I. Hal ini patut

dipertahankan. Untuk Ruang Publik, Ruang Akomodasi, dan Komunikasi perlu dilakukan penyesuaian SPM.



Sumber : Data diolah

**Gambar 9.** Diagram Kartesius Fasilitas Kapal Penumpang di Pelabuhan Balikpapan

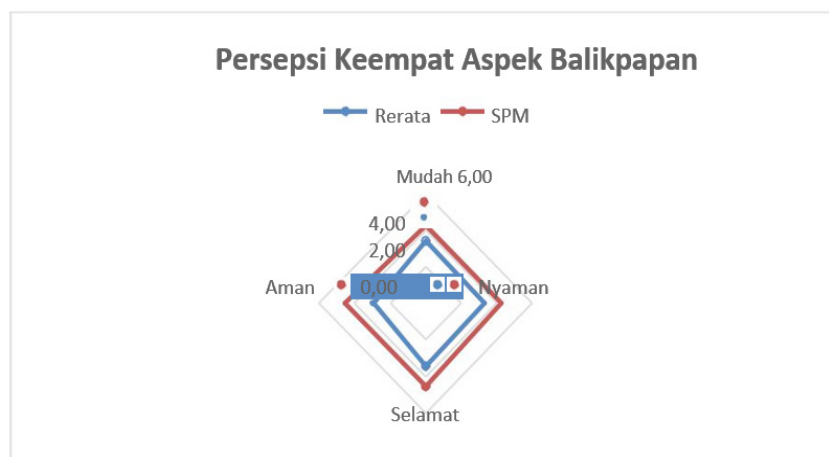
Apabila dipetakan dalam diagram Kartesius, Persepsi tentang Aspek Keselamatan sudah baik dan perlu dipertahankan. Aspek Keamanan dinilai di bawah rata-rata, hal ini perlu diprioritaskan untuk perbaikan.

Sedangkan untuk aspek kenyamanan dan kemudahan perlu ditingkatkan SPM nya dengan usaha preventif melakukan penjadwalan yang tepat agar jangan sampai terjadi kelebihan kapasitas penumpang

**Tabel 10.** Rerata Persepsi Keempat Aspek di Pelabuhan Balikpapan

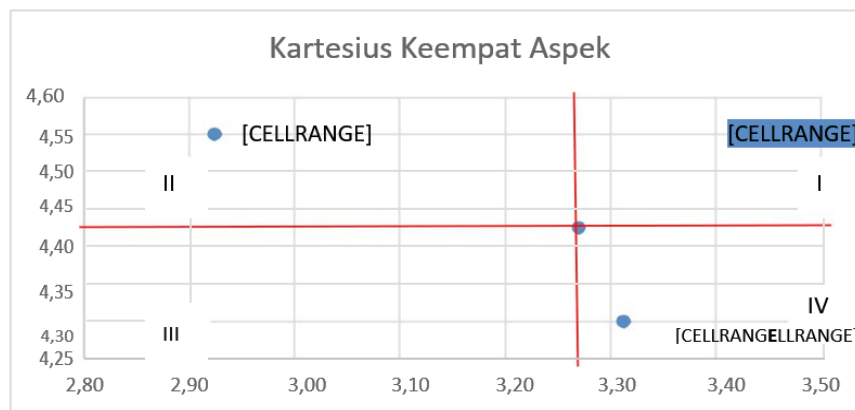
| No. | Aspek   | Rerata | SPM  | Gap   | %    |
|-----|---------|--------|------|-------|------|
| 1.  | Mudah   | 3,42   | 4,30 | -0,88 | -26% |
| 2.  | Nyaman  | 3,31   | 4,30 | -0,99 | -30% |
| 3.  | Selamat | 3,42   | 4,55 | -1,13 | -33% |
| 4.  | Aman    | 2,92   | 4,55 | -1,63 | -56% |
| 5.  | Rerata  | 3,27   | 4,43 | -1,15 | -35% |

Sumber : Data diolah



Sumber : Data diolah

**Gambar 10.** Persepsi Keempat Aspek di Pelabuhan Balikpapan



Sumber : Data diolah

**Gambar 11.** Diagram Kartesius Keempat Aspek di Pelabuhan Balikpapan

#### D. Pembahasan Aspek Kepentingan Fasilitas Kapal Penumpang yang Responsif Terhadap Gender di Pelabuhan Disurvey

Berdasarkan uraian yang dikemukakan maka fasilitas kapal penumpang berdasarkan gender sudah mendapat perhatian dari pihak PT. Pelni hanya saja masih terdapat hal-hal yang perlu dibenahi, hal ini terlihat dari data serta tabel yang terurai dibawah ini.

**Tabel 11.** Tabel Rerata Fasilitas Keseluruhan Pelabuhan yang disurvey

| No     | Kebutuhan             | Balikpapan |
|--------|-----------------------|------------|
| 1      | Ruang Akomodasi       | 3.12       |
| 2      | Ruang Publik          | 3.23       |
| 3      | Medis dan Sanitari    | 4.20       |
| 4      | Komunikasi            | 1.21       |
| 5      | Fasilitas Keselamatan | 4.59       |
| Rerata |                       | 3.27       |

Sumber : Data diolah tahun 2015

Permasalahan pelayanan penumpang terkait pemenuhan fasilitas kapal berdasarkan kebutuhan gender pada saat hari raya di atas kapal adalah terkait dengan kemudahan, kenyamanan, keselamatan, keamanan. Pada saat akan menaiki kapal, indikator kemudahan fasilitas kapal berdasarkan gender : dengan keadaan berebut naik tangga kapal, maka penumpang perempuan pasti akan merasa tidak mudah untuk sampai di atas kapal karena harus berdesak-desakan dengan penumpang laki-laki bahkan dengan buruh pengangkut barang. Indikator kenyamanan fasilitas kapal berdasarkan gender : akibat penumpang perempuan sudah merasakan tidak ada kemudahan, maka pasti tidak ada nyaman karena merasa tidak bebas

naik tangga. Indikator keselamatan fasilitas kapal berdasarkan kebutuhan gender : tidak terjamin karena bisa saja penumpang perempuan atau laki-laki terpeleset atau terjatuh dan dapat berakibat fatal. Indikator keamanan fasilitas kapal berdasarkan kebutuhan gender : bermasalah karena dengan kondisi yang berdesak-desakan bisa saja ada orang lain yang memanfaatkan keadaan ini sehingga bisa terjadi kehilangan barang. Sedangkan permasalahan di dalam kapal yaitu berdesak-desakan untuk mendapatkan tempat tidur, hal ini menjadi pemicu permasalahan dari indikator, kemudahan, kenyamanan, keselamatan, dan keamanan untuk pemenuhan fasilitas yang lain yakni fasilitas ruang publik, fasilitas medis dan sanitari, fasilitas komunikasi dan pemenuhan fasilitas keselamatan jiwa.

Permasalahan pelayanan penumpang terkait pemenuhan fasilitas kapal berdasarkan kebutuhan gender akibat perilaku penumpang, kebanyakan penumpang yang diangkut merasa senang jika bersama-sama, akibatnya penumpang perempuan ataupun laki-laki yang merasa lebih suka sendiri akan merasakan ketidaknyamanan selama berada di atas kapal karena privasi terganggu. Permasalahan pelayanan penumpang terkait pemenuhan fasilitas kapal berdasarkan kebutuhan gender pada saat hari biasa terutama terkait dengan kebijakan membuka pintu-pintu kamar, karena petugas keamanan tidak cukup, padahal keadaan ini dapat memicu terjadinya pelecehan seksual, kehilangan dll.

Empat aspek yang menjadi indikator dalam menganalisa kebutuhan fasilitas kapal penumpang berdasarkan gender, yaitu keselamatan, kemudahan, kenyamanan dan keamanan. Hasil olahan Rerata Pelabuhan yang disurvey dapat ditampilkan dalam bentuk tabel 12.

**Tabel 12** : Rerata keseluruhan aspek pelabuhan survey

| No     | Aspek   | Balikpapan |
|--------|---------|------------|
| A.     | Mudah   | 3.42       |
| C.     | Selamat | 3.42       |
| B.     | Nyaman  | 3.31       |
| D      | Aman    | 2.29       |
| Rerata |         | 3.11       |

Sumber : Data diolah 2015

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan dalam penelitian Kebutuhan Fasilitas Kapal Penumpang yang Responsif Gender di Pelabuhan Balikpapan maka dapat disimpulkan:

Secara umum aspek kemudahan (*accessibility*) dinilai baik oleh para penumpang (3,42). Dari aspek kemudahan yang mendapat nilai tertinggi adalah fasilitas keselamatan (4,79) dan yang terendah adalah aspek komunikasi (1,00). Dari perspektif Aspek Kemudahan, aspek akomodasi, aspek ruang publik dan aspek medis sanitasi sudah berada di atas rerata. Rerata persepsi fasilitas dari aspek kemudahan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) terdapat kesenjangan sebesar -16,8 % atau dapat dikatakan tingkat kesesuaian dengan SPM sebesar 83%.

Aspek kenyamanan sudah dinilai baik oleh responden (3,31) dengan nilai tertinggi fasilitas keselamatan (4,87) dan terendah pada aspek komunikasi (1,00). Aspek ruang publik masih dinilai di bawah rata-rata. Dari perspektif Aspek Kenyamanan, aspek akomodasi, aspek ruang publik dan aspek komunikasi berada di bawah rerata. Rerata persepsi fasilitas dari aspek Kenyamanan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) terdapat kesenjangan sebesar -19,4% atau dapat dikatakan tingkat kesesuaian dengan SPM sebesar 81%.

Aspek keselamatan dinilai baik oleh para penumpang (3,42), Fasilitas keselamatan dari aspek keselamatan dinilai yang tertinggi yaitu 4,73, karena kapal telah dilengkapi dengan peralatan yang sudah sesuai standar internasional. Fasilitas komunikasi untuk penumpang adalah yang terendah dari aspek keselamatan. Ruang Akomodasi dan Komunikasi dinilai responden masih di bawah rata-rata. Rerata persepsi fasilitas dari aspek keselamatan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) terdapat kesenjangan sebesar -16,7 % atau dapat dikatakan tingkat kesesuaian dengan SPM sebesar 83%.

Aspek Keamanan (2,92) dinilai cukup baik oleh para penumpang, fasilitas keselamatan dari aspek keamanan dinilai yang tertinggi, karena kapal telah dilengkapi dengan peralatan yang sudah sesuai standar internasional dan kamera pemantau CCTV, sementara fasilitas komunikasi dinilai paling rendah oleh penumpang. Dari perspektif Aspek Keamanan, aspek ruang publik dan aspek komunikasi masih di bawah rerata. Rerata persepsi fasilitas dari aspek keamanan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) terdapat kesenjangan sebesar -28,9 % atau dapat dikatakan tingkat kesesuaian dengan SPM sebesar 71 %.

Survey indikator dari berbagai aspek sudah terpenuhi dengan baik, namun ada beberapa harapan dari penumpang, khususnya dalam kenyamanan saat embarkasi dan debarkasi, diharapkan ada prioritas untuk penumpang perempuan, anak-anak dan manula untuk lebih didahulukan. Demikian pula dengan kenyamanan dalam ruang kapal/kabin sudah memenuhi standar pelayanan fasilitas kapal penumpang, hanya memerlukan manajemen dari pihak PT. Pelni untuk mengatasi penumpang kapal berdasarkan fasilitas gender.

Untuk akomodasi bersama keluarga akan menciptakan suasana kekeluargaan dan dapat saling menjaga, sehingga segregasi berdasarkan gender belum diperlukan.

## REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan dari hasil survey yang telah dilakukan maka rekomendasi kebijakannya sebagai berikut :

Pengaturan jadwal dan rute yang tepat, terutama pada hari-hari besar akan meminimalisasi kelebihan penumpang dari kapasitas standar. Hal ini akan meningkatkan persepsi penilaian terhadap fasilitas akomodasi dan ruang publik.

Apabila terdapat penumpang wanita yang berpergian tanpa keluarga dan menginginkan fasilitas akomodasi yang terpisah dari penumpang pria dapat difasilitasi menempati eks ruang kelas dan dapat diarahkan dan diberi tanda khusus semenjak pemesanan tiket. Pihak PT. Pelni dapat mengatur dan memberikan ruangan yang tepat untuk penumpang kapal berdasarkan kategori penumpang misalnya pemisahan terhadap penumpang kapal bersama keluarga, penumpang perempuan, penumpang laki-laki yang tidak bersama keluarga sejak awal dengan pemberian kode di tiket pada saat pemesanan. Untuk itu informasi tentang pemesanan tiket perlu terus disosialisasikan oleh PT Pelni.

Pihak pemerintah perlu mengevaluasi kembali terkait pembukaan pintu kamar kapal-kapal kelas, yang sekarang menjadi non kelas, karena hal ini berpotensi menimbulkan gangguan keselamatan dan keamanan terhadap penumpang. Hal ini untuk meningkatkan fasilitas kapal berdasarkan kebutuhan gender.

Agar diperhatikan jalur masuk untuk porter, anak-anak, penyandang difabel, manula dan ibu hamil, sebaiknya pintu masuk dipisahkan. Dalam hal pengaturan ini sebaiknya melibatkan tentara dan angkatan laut.

Peningkatan pelayanan dengan penambahan garbarata sangat baik untuk dilakukan, terutama untuk pelabuhan utama dan pelabuhan pengumpul. Hal ini akan menambah penilaian keselamatan, kemudahan, dan kenyamanan pada saat embarkasi dan debarkasi.

Pihak pengelola (PT.Pelindo, PT Pelni dan Syahbandar) perlu memperbaiki sistem embarkasi dan debarkasi dengan memberikan prioritas terhadap penumpang perempuan, lansia, anak-anak dan penyandang difabel.

Perlu koordinasi yang baik dan berkesinambungan antara PT.Pelni dan pelindo karena pemenuhan 5 fasilitas kapal (akomodasi, ruang publik, medis dan sanitari, keselamatan, komunikasi) berdasarkan kebutuhan gender untuk 4 indikator (keselamatan, kenyamanan, keamanan, kemudahan), terkait erat dengan embarkasi dan debarkasi.

Informasi mengenai fasilitas keselamatan dan keamanan perlu terus disosialisasikan dengan jelas.

Masalah keamanan dari kasus pencurian dapat diminimalisasi dengan secara konsekuen, yaitu dengan menerapkan daerah steril untuk penumpang sesuai ISPS Code dan menambahkan CCTV di setiap lokasi yang rawan pencurian.

Perlu dilakukan penelitian lanjutan mengenai pelayanan penumpang angkutan laut di terminal pelabuhan dengan mengikuti standar Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 119 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Mengucapkan terima kasih kepada Kapuslitbang Perhubungan Laut yang telah memberi ijin untuk melaksanakan penelitian dan operator pelabuhan Balikpapan yang telah membantu dalam pelaksanaan survey, serta pihak-pihak terkait lainnya yang sudah membantu dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Duchene, C. 2011. *Gender and Transport*. OECD Publishing.
- Heesch, K. C., Sahlqvist, S., & Garrard, J. 2012. *Gender differences in recreational and transport cycling: a cross-sectional mixed-methods comparison of cycling patterns, motivators, and constraints*. International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity.
- Kementerian Perhubungan RI. 2002. Keputusan Menteri Perhubungan No 54 Tahun 2002 tentang *Penyelenggaraan Pelabuhan Laut*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.
- Kementerian Perhubungan RI. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan No 20 tahun 2015 tentang *Standar Keselamatan Pelayanan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.
- Kementerian Perhubungan RI. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan No. 42 tahun 2015 tentang *Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik Bidang Angkutan Laut Untuk Penumpang Kelas Ekonomi*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Edisi Milenium .
- Kunieda, M. a. 2007. *Gender and Urban Transport*, GTZ Germany. GTZ Germany, Federal Ministry for Economic Cooperation and Development.
- Mohammadian, A. K. 2004. *Gender differences in automobile choice behavior. Research on women's issues in transportation: report of a conference : November 18-20* (pp. Volume 2, Technical papers. p. 41-48). Chicago, Illinois: Research on women's issues in transportation.
- Oakley, A. 1972. *Sex, Gender and Society*. London: Maurice Temple Smith.
- Oakley, A. 1981. *Subject Women* Oxford: Martin Robertson. Oxford: Martin Robertson.
- Oakley, A. 1985. *Sex, Gender and Society*, Revised Edition. Hampshire: Arena, Gower.
- P, K. &. 2007. *Manajemen Pemasaran* , Ed. 12 Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Republik Indonesia. 1999. Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Republik Indonesia. 2000. Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2000 tentang *Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional*;. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2008. Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang *Pelayaran*. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara RI.

- Republik Indonesia. 2010. Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2010 tentang *RPJMN tahun 2010-2014*. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Republik Indonesia. 2010. Peraturan Pemerintah No. 20 Tahun 2010 tentang *Angkutan di Perairan*. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Republik Indonesia. 2012. Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2012 tentang *Sumber Daya Manusia di Bidang Transportasi*. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Walsh, M. 2007. *Gender in the History of Transportation Services: A Historiographical Perspective*. Harvard Graduate School of Business Administration, Business history review. 81, no. 3: 545.

